

## KAPITEL 5

*Jacek Makowski\**

### **Zur textuellen Teilkompetenz im arbeitsmarktorientierten Fachsprachenunterricht am Beispiel der Branche moderner Unternehmensdienstleistungen und des Wissensbereichs Finanzen**

#### **1. Einleitendes**

Als für die systemlinguistische Orientierung bei der Betrachtungen des Objektbereichs Fachsprache in den spätsechziger Jahren wohl die erkenntnistheoretische Grenze erreicht war (vgl. Baumann 2000: 150), wurde im Rahmen der Fachsprachenforschung empirisch nach Berührungen und Überschneidungen gesucht, über die die Fachsprache mit Objektbereichen der angrenzenden Humanwissenschaften, wie etwa der Soziologie, Psychologie oder Methodik verbunden ist (vgl. Baumann 2000: 150f.). Mit dem Einfluss der Textlinguistik geriet die Mitte der sechziger Jahre bis in die späten siebziger (oder gar einsetzenden achtziger) Jahre herrschende (lexikalisch-semantische) Verengung des Terminus Fachsprache und dessen Gleichsetzung mit Terminologie zunehmend in Kritik. Somit weitete sich die Auffassung des Termins von der lexikalischen über die syntaktische und funktional-stilistische Ebene in den frühen achtziger Jahren auf die textuelle Ebene der Fachtexte aus (vgl. Kalverkämper 1997: 48, siehe hierzu Kalverkämper 1983 sowie Hoffmann 1985, 1988). Dem folgte die Ergänzung um pragmatische und

---

\* Universität Łódź, Institut für Germanistik.

kommunikative Faktoren in den achtziger Jahren sowie soziokulturelle und semiotische Aspekte in den frühen neunziger Jahren, wodurch, so Kalverkämper (1997), eine Komplexität erreicht sei, die es zwingend nahelegt, umfassend von Fachkommunikation zu sprechen (vgl. Kalverkämper 1997: 48, siehe hierzu auch Kalverkämper 1996 und Picht 1996). Kalverkämper (1997: 48) verweist dabei auf den notwendigen Rückgriff auf die Kognition in Hoffmanns Auffassung der Fachkommunikation:

Fachkommunikation ist die von außen oder von innen motivierte bzw. stimulierte, auf fachliche Ereignisse oder Ereignisfolgen gerichtete Exteriorisierung und Interiorisierung von Kenntnissystemen und kognitiven Prozessen, die zur Veränderung der Kenntnissysteme beim einzelnen Fachmann und in ganzen Gemeinschaften von Fachleuten führen (Hoffmann 1993: 614, bei Baumann 2000: 154, siehe auch Kalverkämper 1997: 48).

In der beruflich determinierten Fachkommunikation, die Weber (2010) als die „Gesamtheit geistig-sprachlicher Handlungen zur Erfüllung von Kommunikationsaufgaben (produktiv und rezeptiv)“ auffasst, welche „auf die Gewinnung und Vermittlung/den Erwerb sowie auf die Anwendung eines bestimmten Fachwissens und fachlichen Könnens gerichtet sind“ (Weber 2010: 13), nehmen die Emittenten als „Positionsinhaber“ im gegebenen Einsatzgebiet eine bestimmte Position ein, um die anfallenden kommunikativen Aufgaben als Träger einer bestimmten Rolle zu erfüllen. Hierbei lässt sich die beruflich determinierte Fachkommunikation durch wenigstens zwei Merkmale kennzeichnen: zum einen sei es ein sprachliches Handeln „im Auftrag von...“, zum anderen resultieren unter Umständen aus der Erfüllung der kommunikativen Aufgaben und deren Produkten Konsequenzen in fachlich-inhaltlicher, textlicher und sprachlicher sowie juristischer Hinsicht, deren sich die Emittenten bewusst sein müssen (vgl. Weber 2010: 13).

Die Fachsprache als die bei der Fachkommunikation eingesetzte „Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich“ (Hoffmann 1976: 170, 1987: 53) als „Mittel der Verständigung über ganz bestimmte fachlich determinierte Sachverhalte“ (Hoffmann 1976: 194, 1987: 71) gebraucht werden, weist als solche zahlreiche Merkmale auf wie Gebundenheit (primär) an Fachleute, Schriftlichkeit oder Mündlichkeit, fachinterne oder interfachliche Ausrichtung, grundsätzliche Öffentlichkeit und Überregionalität, spezifische Auswahl, Verwendung und Frequenz sprachlicher Mittel auf verschiedenen Sprachebenen, hohe Normhaftigkeit in Lexik, Morphosyntax und Textstrukturen (vgl. Kalverkämper 1997: 48).

Bei der Bestimmung der Fachsprache als einer Sprachvariante<sup>1</sup> geht Mikołajczyk (2004) von drei wesentlichen Kriterien aus:

- außersprachlichen (soziologischen): die Sprachvarietät ist „primär zu beziehen auf die Gruppe ihrer Träger, die Fachleute, im weitesten Sinne auf alle in Fächern Handelnden“;
- sprachsystembezogenen: Fachsprache kann „als ein Subsystem dargestellt werden, das durch spezifische Auswahl und Nutzung sprachlicher Mittel in morphologischer, lexikalischer, syntaktischer und textlicher Hinsicht charakterisiert ist“, sowie
- sprachverwendungsorientierten: Fachsprache lässt sich hierbei „nach Situationen beschreiben, in denen sie gebraucht wird, d.h. in den kommunikativen Interaktionen, die ein berufliches Thema zum Gegenstand haben“ (Mikołajczyk 2004: 28).

Fachsprache manifestiert sich dabei, so Kalverkämper (1997), in (Fach-)Texten oder genauer in „(Fach-)Texten-in-Funktion/Situation, die (relative) Abgeschlossenheit des Kommunikats, die sprachliche Komplexität im Sinn der Beteiligung aller Sprachebenen, morphosyntaktische und semantische Kohärenz, der fachliche Inhalt, ergo die thematische (referentielle) Identifizierbarkeit, die Funktion im Kommunikationsaustausch sowie die Situationsbezogenheit (Kommunikationspartner und Kommunikationssituation) seien dabei die „unabdingbaren Konstitutiva des Textseins“ (Kalverkämper 1997: 48). Den Fachtext definiert Hoffmann in diesem Sinne als „Instrument und Resultat der im Zusammenhang mit einer spezialisierten gesellschaftlich-produktiven Tätigkeit ausgeübten sprachlich-kommunikativen Tätigkeit“, dieser setzt sich zusammen aus einer

endlichen, geordneten Menge logisch, semantisch und syntaktisch kohärenter Sätze (Texteme) oder satzwertiger Einheiten, die als komplexe sprachliche Zeichen komplexen Propositionen im Bewußtsein des Menschen und komplexen Sachverhalten in der objektiven Realität entsprechen“ (Hoffmann 1985: 233, 1988: 126, bei Kalverkämper 1997: 48).

---

<sup>1</sup> Der variationslinguistische Ansatz bei der definitorischen Bestimmung des Terminus Fachsprache zeichnet sich bereits in der „Gründerzeit der Fachsprachenforschung“ (Kalverkämper 1997: 48) ab, während Hoffmann auf die Unterscheidung von der Gemeinsprache durch den Verweis auf einen „fachlich begrenzbaren Kommunikationsbereich“ als einem „Ausschnitt aus der gesellschaftlichen Wirklichkeit [...], in dem die jeweilige Fachsprache verwendet wird“ aufmerksam macht (Hoffmann 1976: 170, 1987: 53), ist etwa bei Möhn und Pelka explizit die Rede von einer „Variante der Gesamtsprache, die der Erkenntnis und begrifflichen Bestimmung fachspezifischer Gegenstände sowie der Verständigung über sie dient und damit den spezifischen kommunikativen Bedürfnissen im Fach allgemein Rechnung trägt“ (Möhn, Pelka 1984: 26).

In den mitneunziger Jahren schätzten Fachsprachenforscher die fachlichen Textsorten ggf. Fachtextsorten als „die attraktivsten und für die gesellschaftliche Kommunikation sehr relevanten Manifestationsformen von Fachkommunikation“ ein (Kalverkämper 1997: 49). Von Belang scheint letztlich der Verweis auf die regulären Beziehungen zwischen Textsorten, die unter dem Schlüsselwort „Text(sorten)vernetzungen“ mittlerweile im Mittelpunkt der Debatte stehen (vgl. Adamzik 2016: 326)<sup>2</sup>.

Und auch für die Fachsprachendidaktik bildet im Gegensatz zu dem in den fünfziger Jahren auf Fachwortschatz und fachbezogene grammatische Minima gelegten Schwerpunkt seit den siebziger Jahren der Fachtext den „Ausgangs- und Zielpunkt“ der unterrichtlichen Tätigkeit (Baumann 2000: 166). Somit eröffneten sich für die Fachsprachendidaktik durch die „methodologischen Positionen einer immer deutlicher zur Interdisziplinarität übergehenden Fachsprachenforschung“ neue Perspektiven. Das strukturell-funktionale und kommunikativ-kognitive Herangehen an die Fachkommunikation, so Baumann (2000), bietet einen Aufschluss „über die umfassenden Determinationsmechanismen bei der Produktion und Rezeption von mündlichen bzw. schriftlichen Fachtexten“. Ferner werden Lernende dazu befähigt, „ein dynamisches, fächer- bzw. ausbildungsspezifisches kommunikatives Können zu entwickeln“ (Baumann 2000: 154). Vor dem Hintergrund der „jeweiligen individuellen und gesellschaftlichen Voraussetzungen des Erwerbs und der Vermittlung von Fachsprache sowie Fachwissen“ steht vor der Fachsprachendidaktik in diesem Sinn in erster Linie die Aufgabe in der Optimierung der „praktische[n] Lern- und Lehrtätigkeit im Interesse der kommunikativen Bewältigung fachlicher Situationen (Baumann 2000: 154). In dieser Hinsicht verweist Baumann (2000) in seinem Konzept des integrativen Fachsprachenunterrichts auf mehrere auszubildende Teilkompetenzen: von der interkulturellen über die soziale, fachliche, funktionale, textuelle und textsyntaktische, stilistische, lexikalisch-semantische Teilkompetenz bis hin zur Teilkompetenz des Fachdenkens (vgl. Baumann 2000: 149).

In Bezug auf die genannten individuellen und gesellschaftlichen Voraussetzungen für den Fremd- und Fachsprachenunterricht auf akademischer Ebene wird hierzulande in der einschlägigen Literatur auf eine Vielzahl von externen und internen Faktoren verwiesen, wie etwa die aktuell geltenden

---

<sup>2</sup> Adamzik (2016: 326) verweist an dieser Stelle auf Klein (1991, 2000b) und dessen Erörterungen zur Textsorten-Intertextualität. Im Hinblick auf temporale Relation ist hierbei die Rede von Textsortenketten (auch *genre chains*) sowie Vor- und Nachtexten (teilweise auch Prä- und Posttexten, vgl. Adamzik 2016: 341–343). Bei seiner Auseinandersetzung mit politischen Textsorten verwendet Klein (2000a) auch die Bezeichnungen Vor-, Parallel- und Nach-Textsorte.

Rechtsregelungen (Hochschulgesetz, Qualifikationsrahmen, Hochschulsatzung), Curricula, Profil, Form sowie Programm des jeweiligen Studienfachs, das soziale und wirtschaftliche Umfeld der Hochschule sowie die Motivation der Lernenden (vgl. hierzu Kic-Drgas 2016: 135). Bedeutsam und offensichtlich bleibt die Tatsache, dass unter den Voraussetzungen für die Gestaltung eines Fachsprachenunterrichts außer den genannten institutionellen Faktoren eine wesentliche Rolle dem Lernenden als Partner/in des didaktischen Prozesses sowie die Profilierung des/der Fachsprachenlehrers/-lehrerin zukommt (vgl. Gajewska/Sowa 2014: 83–111). Ferner versteht sich neben den institutionellen sowie personellen Voraussetzungen auch die Reflexion über die Eigenschaften der fachsprachlichen Kommunikation unter den im gegebenen Fach Tätigen – den Fachleuten – sowie die Möglichkeit der Rekonstruktion deren Komponenten innerhalb der institutionellen Realien einer Bildungsstätte als äußerst relevant (vgl. Szerszeń 2014: 253). Unter Komponenten, die bei der Konzipierung des Fachspracheunterrichts berücksichtigt werden sollten, versteht Szerszeń (2014) unter anderem die Thematik und Inhalte typischer kommunikativer Ereignisse, Sprachkomponente, Textsorten, pragmatische sowie soziokulturelle Aspekte etc. (vgl. Szerszeń 2014: 253). Von Belang aus fachsprachenpropädeutischer Sicht scheint außerdem das Bewusstsein der Differentiation einer Sprache im Hinblick auf die Spezialisierung des Wissens zu sein, ferner auch die Extraktion von Fachwissen aus Fachtexten sowie die sprachliche und kognitive Weiterverarbeitung fachspezifischer Informationen innerhalb einer kohärenten Fachkommunikation und die Recherche nach Fachwissen (vgl. Berdychowska 2010a: 68, siehe auch Berdychowska 2010b u. Duś, Zenderowska-Korpus 2010).

Die innovations- und wettbewerbsfähige wissensbasierte Wirtschaft des 21. Jahrhundert setzt für die Hochschullandschaft die Herausforderung einer engeren Zusammenarbeit mit dem wirtschaftlichen und sozialen Umfeld sowie einer starken Orientierung auf aktuelle Anforderungen und Voraussetzungen des Arbeitsmarktes in Bezug auf meist gefragte Kompetenzen und Fähigkeiten<sup>3</sup>. Eine ganzheitliche Orientierung der Hochschule auf die Ausbildung berufsbezogener Fähigkeiten und somit nach Sławek (2002) der Verzicht auf Lehre und Bildung (*education*) zugunsten des Instruierens (*training*) bedeutet „den Verlust der Autonomie der Hochschule zugunsten marktgestalterischer konzerneigener Strukturen sowie die Beraubung der Gesellschaft der Kraft kritischer Reflexion zukünftiger Bürger“

---

<sup>3</sup> Vgl. hierzu Bryła, Jurczyk, Domański 2013: 1 und EYBA/IBGR 2009: 3–6, siehe auch Kurantowicz 2010: 2.

(Sławek 2002: 27, Übers. J.M.). Auf der anderen Seite kann als Weg zur Bewältigung der außerschulischen Berufswirklichkeit die enge Zusammenarbeit von Lehrstätten mit verschiedenen Partnern – seien es die zukünftigen Arbeitgeber wie auch die Lernenden selbst – „originelle, innovative und/oder zeitgemäß maßgeschneiderte didaktische Lösungen in Form von Lehrprogrammen, -methoden, -mitteln oder -techniken mit sich bringen“ (Sowa, Mocarz-Kleindienst, Czyżewska 2015: 9–10, Übers. J.M.). Die Analyse der Dynamik des Arbeitsmarktes im Allgemeinen sowie des Marktes moderner Unternehmensdienstleistungen (*Business Services*) im Detail (vgl. Makowski 2014, 2016, 2018, Stawikowska-Marcinkowska 2016) lässt darauf schließen, dass bei der Konzipierung des Fachsprachenunterrichts auf universitärer Ebene die Ausbildung eines engen Kompetenzspektrums im Hinblick auf aktuelle Trends und akute, konkret festgelegte Anforderungen seitens des Arbeitsmarktes aus der Perspektive des Lernenden ungünstig erscheint. Profitabler und zukunftssträchtiger für Lernende scheint hierbei eine multi-kontextuelle und multiperspektivische Bildung sowie die Ausbildung von Fähigkeiten und Kompetenzen, welche den Lernenden Flexibilität sowie eine schnelle Adaptation an die ständig wechselnden Bedingungen und Anforderungen der Wirtschaft sowie häufige (freiwillige oder notwendige) Personalfluktuationen, Branchen- oder Abteilungs-/Stellenwechsel etc. garantieren. Von großer Relevanz für die erfolgreiche Gestaltung eines Fachsprachenunterrichts auf Hochschulniveau ist somit die Berücksichtigung der Ausbildung transversaler sowie linguistischer Teilkompetenzen sowie die Entwicklung der fachkommunikativen Kompetenz auf der Grundlage von Teilkompetenzen (vgl. u.a. Baumann 2000) in Kombination mit dem Einsatz von authentischem repräsentativem Textmaterial aus dem gewünschten zu erlernenden Wissensbereich. Darunter zu verstehen sind etwa eine im weitesten Sinn verstandene textuelle oder gar diskursive Teilkompetenz auch im Hinblick auf Intertextualität und Textvernetzungen (vgl. Adamzik 2016), die Fähigkeit der Rezeption und Produktion situationsspezifischer Fachtextsorten unter Berücksichtigung des Aspekts sprachlicher Höflichkeit (vgl. hierzu u.a. Bąk 2017, Bonacchi 2013, Duś, Kołodziej 2016, Kaczmarek 2016a und 2016b, Szczek 2015), der zweckmäßige und effiziente Einsatz moderner Technologien wie etwa des Eye-Treckings, Software zur computergestützten Übersetzung oder Terminologiemanagement, digitaler Fachwörterbuchprojekte oder glottodidaktischer Plattformen (vgl. Hansen-Schirra, Grucza 2016, Płes 2016, Duś 2016, Szerszeń 2014), *last but not least* auch das Training breit gefasster kommunikativer (direkter wie indirekter), rhetorischer, interkultureller wie projektorientierter Kompetenzen (vgl. Hirschfeld, Neuber 2011, Grucza, Alnajjar 2015, Hirschfeld, Lange, Stock 2016, Grzeszczakowska-Pawlikowska 2017).

Zugleich empfiehlt sich auch für eine bestmögliche Anpassung der Lerninhalte an die Arbeitsmarktbedingungen eine regelmäßige Überprüfung der bei der Gestaltung des Fachsprachenunterrichts zu berücksichtigender externer und interner Variationsparameter. Dies versteht sich allerdings wie bereits angemerkt vielmehr im Sinne der Isolierung derjenigen Parameter, die für den Ansatz der Entwicklung fachkommunikativer Kompetenz auf der Grundlage von Teilkompetenzen Indizien zur Gestaltung von die jeweilige Teilkompetenz fördernden Lerneinheiten liefern. Dies kann beispielsweise die Festlegung der populärsten Wissens- und Fachbereiche wie etwa derzeit der im Vorliegenden erörterte Wissensbereich Finanzen, der am häufigsten verwendeten Kommunikationsformen und Medien wie die Telekommunikation oder elektronische Post, oder aber in der gegebenen Wirtschaftssparte besonders häufig eingesetzter Fachtextsorten etc.

Der vorliegende Beitrag widmet sich der Problematik der Unterrichtsplanung des Fachsprachenunterrichts auf dem Hochschulniveau mit besonderer Berücksichtigung der Spezifik der Branche moderner Unternehmensdienstleistungen. Insbesondere gilt es hierbei folgende Fragen zu klären: Welche Spezifika des Wirtschaftssektors für moderne Business-Services auf landesweiter sowie lokaler Ebene sollten als Konstitutiva bei der Gestaltung des Fachsprachenunterrichts Berücksichtigung finden? Welchen Stellenwert nimmt der besprochene Wissensbereich Finanzen auf dem Markt moderner Unternehmensdienstleistungen in Polen ein? Lassen sich für diesen Wissensbereich charakteristische repräsentative Fachtextsorten feststellen, die im Fachsprachenunterricht zum Training der textuellen Teilkompetenz geeignet wären? Vor dem Hintergrund der Darstellung der Spezifik sowie aktueller Trends auf dem Markt moderner Unternehmensdienstleistungen in Polen sowie dem Standort Łódź sollen die für den Fachsprachenunterricht relevanten Konstitutiva isoliert und erörtert werden. Anschließend werden diese am Beispiel von exemplarischen Didaktisierungsvorschlägen besprochen, welche im Besonderen zum Training der textuellen Teilkompetenz zur Bewältigung der fachkommunikativen Herausforderungen des Marktes moderner Dienstleistungen geeignet sind.

## **2. Moderne Unternehmensdienstleistungen in Polen 2018**

Im Folgenden wird ein Überblick über die aktuellen Entwicklungen auf dem Markt der modernen Unternehmensdienstleistungen in Polen gegeben, wobei auch kurz auf die Schlüsselbegriffe im Rahmen dieses Wirtschaftszweiges eingegangen wird. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf denjenigen



Faktoren, die für den DaF-Unterricht mit besonderer Berücksichtigung der fachkommunikativen Kompetenz von Belang sind.

Im Bereich der modernen Unternehmensdienstleistungen nimmt Polen eine führende Position in Mittel- und Osteuropa ein. Diese Wirtschaftssparte blüht, scheint noch lange nicht gesättigt (vgl. Preußner, Kabas-Komorniczak 2016: 12) und versteht sich als einer der prioritär behandelten Zweige der polnischen Wirtschaftspolitik, an den eine breite Palette von Investitionsreizen gerichtet sind (Marcinkowska 2015: 130). Sowohl bei Betrachtung der Beschäftigungsquote, der Schaffung neuer Arbeitsplätze sowie der ständigen Erweiterung der geführten Tätigkeit der Unternehmen aus dem Sektor moderner Dienstleistungen kann die in den jährlichen Berichten der Association of Business Service Leaders (ABSL)<sup>4</sup> formulierten Thesen nur zugestimmt werden. Der 2017 herausgegebenen Ausgabe (vgl. ABSL 2017) des auch in sprachwissenschaftlichen wie fremdsprachendidaktisch orientierten Studien angeführten ABSL-Erhebung<sup>5</sup> ist zu entnehmen, dass Polen weltweit einer der bedeutendsten Standorte auf der globalen Karte moderner Unternehmensdienstleistungen ist:

The scale of employment and consistent growth in the number of jobs and the broadening of the scope of business of companies with BPO, SSC, IT and R&D centers<sup>6</sup> in Poland help strengthen the country's position among major business

---

<sup>4</sup> Zu den Details zum Verein Association of Business Service Leaders (ABSL) sowie der Methodologie der durchgeführten Erhebungen siehe [absl.pl/absl/about-us](http://absl.pl/absl/about-us) (1.08.2018) sowie ABSL 2018a: 8.

<sup>5</sup> Zu den Bezügen auf die in den jeweiligen Ausgaben des ABSL-Berichts (2014, 2015, 2016, 2017 u. 2018) enthaltenen Daten siehe unter anderem S. Grucza 2014, Sowa, Mocarz-Kleindienst, Czyżewska 2015, Stawikowska-Marcinkowska 2016, Kic-Drgas 2017, Makowski 2016 u. 2018.

<sup>6</sup> Die durch den ABSL verwendete breit gefasste Definition des Sektors moderner Unternehmensdienstleistungen, welche die Tätigkeit sowohl von Zentren für *Business Process Outsourcing (BPO)* sowie *Shared Service Center, (SSC)*, Zentren für IT-Outsourcing (*Information Technology Outsourcing, ITO*) sowie Zentren für Forschung und Entwicklung (*Research & Development, R&D*) umfasst, bedarf an dieser Stelle einer terminologischen Präzisierung. In der einschlägigen Literatur lassen sich unterschiedliche Definitionsversuche des Terminus Outsourcing finden, wobei stets unterstrichen wird, dass es sich um eine Methode handelt, welche zur Begrenzung des Umfangs der Aufgaben eines Unternehmens sowie zur Beauftragung der Ausführung dieser Aufgaben an einen externen Partner führt (vgl. Matejun 2006: 19). Beim Outsourcing werden aus der Organisationsstruktur eines Mutterunternehmens bestimmte Funktionen isoliert und an ein anderes Unternehmen ausgelagert (Trocki 2001: 13, siehe auch Matejun 2006, Dressler 2007, Rybiński 2007, Bertschek et al. 2008, Korzeniowska 2009, Power, Desouza, Bonifazi 2010, Marcinkowska 2015). Zentren für *Business Process Outsourcing (BPO)* führen ihre Tätigkeit als spezialisierte externe Unternehmen oder Bestandteile der Organisationsstruktur eines Konzerns aus, deren Kunden sind meist externe Unternehmen, welche dem BPO-Zentrum die Realisierung gewählter Geschäftsprozesse in



services destinations worldwide. The numerous investment success stories lead us to conclude that having a presence in Poland offers a competitive advantage and boosts companies' growth potential (ABSL 2017: 6).

Ein wesentlicher Faktor, der die vorhergehende These bestätigt, ist die Beschäftigungsquote in diesem Sektor. Die gesamte Beschäftigung in Dienstleistungszentren in Polen im ersten Quartal (weiter Q1) 2018 belief sich auf 279.000 Angestellte, die in 1236 landesweit tätigen Zentren beschäftigt waren, was einen Anstieg der Beschäftigtenzahl um 13% verglichen mit dem entsprechenden Zeitraum des ersten Vierteljahres 2017 und um 30% im Vergleich zu Q1 2016 bedeutet (vgl. ABSL 2018a: 6–7). Trotz dieser Tendenz scheint der Markt wie bereits angedeutet noch lange nicht gesättigt zu sein, da bis 2020 ein Beschäftigungswachstum auf ganze 340.000 prognostiziert wird (vgl. ABSL 2018a: 7). Im vergangenen Jahr erweiterten 82% der Firmen das Spektrum ihrer Leistungen, einen personellen Ausbau im kommenden Zeitraum bis zum ersten Vierteljahr 2019 planen 83% der Dienstleistungszentren (vgl. ABSL 2018a: 40, siehe hierzu auch ABSL 2017: 31).

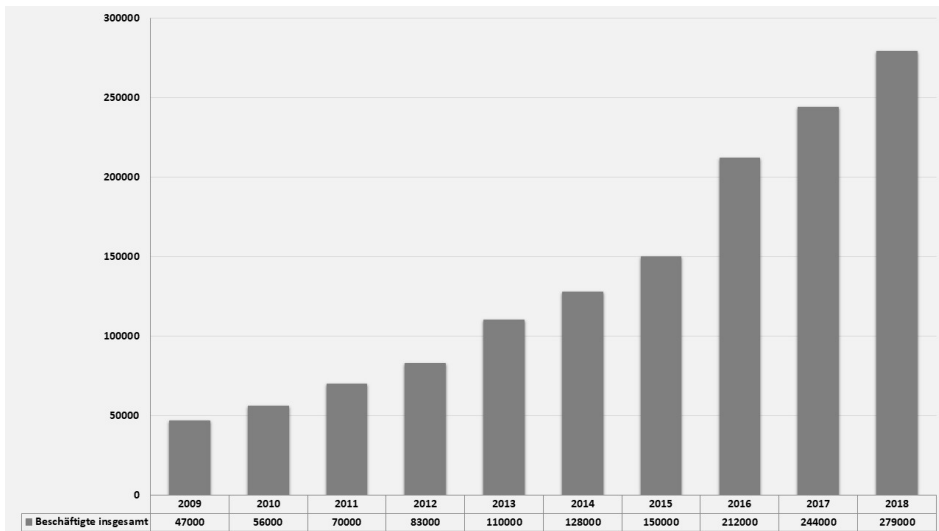


Abb. 1. Beschäftigungswachstum auf dem Markt der modernen Unternehmensdienstleistungen in Polen im Zeitraum 2009–2018. Eigene Bearbeitung in Anlehnung an ABSL 2014: 8, 2015: 8, 2016: 7, 2017: 6 und 2018a: 7

Auftrag geben. *Shared Service Center* fungieren meist als gesonderte Dienstleister im Rahmen der Tätigkeit eines Unternehmens oder selbständige Unternehmen, die Aufträge zugunsten des Mutterunternehmens sowie dessen zahlreichen Niederlassungen abwickeln (vgl. Marcinkowska 2015: 133–134).

Zu den landesweit größten Standorten für moderne Unternehmensdienstleistungen 2018 mit jeweils über 10.000 Beschäftigten gehören Kraków mit einer Beschäftigtenzahl von insgesamt 64.000 und einer Zahl von 12.800 neu eingerichteten Arbeitsstellen im Zeitraum Q1 2016 – Q1 2018, gefolgt von Warszawa (51.300 Beschäftigte/12.500 neue Stellen), Wrocław (45.000/10.600), Trójmiasto (23.100/6.800), Katowice (20.900/4.400), Łódź (20.500/5.400) und Poznań (15.000/3.800). Besonders wachstumsstark im Hinblick auf die Beschäftigungsquote erwiesen sich im vergangenen Jahr Trójmiasto mit einem Zuwachs von 21%, sowie Łódź (16%) und Warszawa (15%) (vgl. ABSL 2018a: 14–16).

Eine weitere distinktive Konstituente des Sektors für moderne Unternehmensdienstleistungen in Polen ist die Breite der Palette der angebotenen Dienstleistungen, auf die sich eine Vielzahl von Kategorien und Subkategorien der abgefertigten Prozesse zusammensetzt. Vier Kategorien von den durch die Dienstleistungszentren abgewickelten Prozessen scheinen sich innerhalb der letzten Jahre als stark dominierende Sparten durchgesetzt zu haben. Nach dem ABSL-Bericht für 2018 generieren diese Bereiche 75% der Arbeitsstellen in der Branche. Dazu gehören: IT-Dienstleistungen (insgesamt 30% der Stellen), Dienstleistungen im Bereich Finanzen und Buchhaltung (entsprechend 20% Arbeitsplätze), ferner Arbeitsprozesse im Bereich Banking, Versicherungen und finanzielle Spezialdienstleistungen (15%) sowie im weiten Sinn gefasste Kundenbetreuung (12%) (vgl. ABSL 2018a: 35–36, siehe hierzu Abb. 2 und Tab. 1).

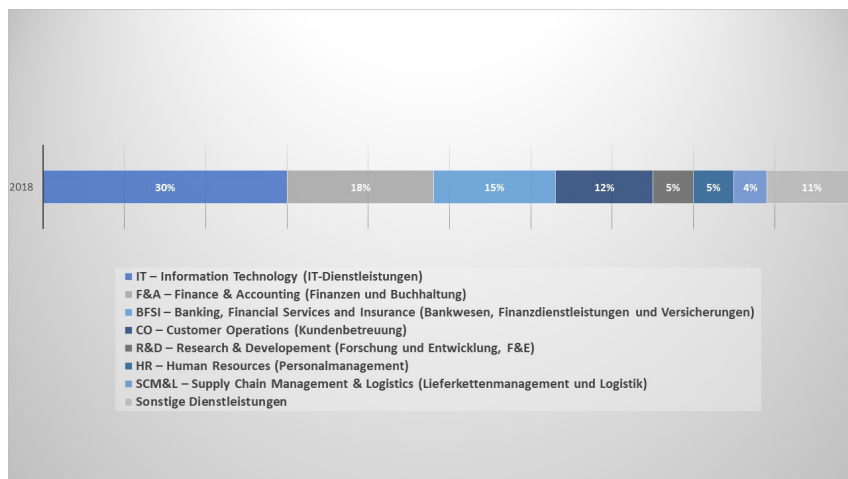


Abb. 2. Beschäftigungsstruktur der Dienstleistungszentren nach Geschäftsprozessen in Polen 2018. Quelle: ABSL 2018a: 35–36, Übers. J.M. nach ABSL 2017: 24–29

Kategorien der Geschäftsprozesse	%				
	2014	2015	2016	2017	2018
IT – Information Technology (IT-Dienstleistungen)	29	33	37	30	30
F&A – Finance & Accounting (Finanzen und Buchhaltung)	22	22	19	20	18
BFSI – Banking, Financial Services and Insurance (Bankwesen, Finanzdienstleistungen und Versicherungen)	14	13	11	14	15
CO – Customer Operations (Kundenbetreuung)	8	15	10	12	12

Tab. 1. Beschäftigungsstruktur der Dienstleistungszentren nach Geschäftsprozessen in Polen im Zeitraum 2014–2018. Eigene Bearbeitung nach ABSL 2014: 18, 2015: 20, 2016: 28, 2017: 24–25 u. 2018a: 35–36, Übers. J.M. nach ABSL 2017: 24–29

Für den im vorliegenden Aufsatz auf den Wissensbereich Finanzen gelegten Schwerpunkt scheinen im Besonderen die Sparten Finanzen und Buchhaltung sowie Bankwesen, Finanzdienstleistungen und Versicherungen einer näheren Erläuterung bedürftig. Beide Sparten machen 2018 zusammen gerechnet einen Drittel (33%) der Arbeitsstellen im gesamten Dienstleistungssektors aus (vgl. ABSL 2018a: 35–36, gesonderte Daten zum BFSI-Bereich siehe auch ABSL 2018b). Der Bereich Finanzen und Buchhaltung (*F&A – Finance & Accounting*) setzt sich aus einer Vielzahl weiterer Subkategorien zusammen, in deren Rahmen Dienstleistungszentren Prozesse für ihre Kunden abwickeln, wie etwa Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung (*Accounts Receivable* und *Accounts Payable*), Buchführung und Berichtswesen (*General Ledger & Reporting*), Reisekostenabrechnung und Geschäftsreisemanagement (*Travel & Expenses*), Stammdatenmanagement (*Master Data Management, MDM*), Treasury und Business Controlling (vgl. ABSL 2018a: 38). Die Sparte Banking (Bankwesen), Finanzdienstleistungen und Versicherungen (*BFSI – Banking, Financial Services and Insurance*) umfasst Dienstleistungen zugunsten von Unternehmen, welche primär Bankgeschäfte betreiben (wie etwa Einlagen-, Kredit-, Depot-, Investment- oder Girogeschäfte, vgl. Gabler 2010: 42), Finanzdienstleistungen (wie Anlagevermittlung, -verwaltung und -beratung, Finanzportfolioverwaltung, Factoring oder Finanzierungsleasing, vgl. Gabler 2010: 149–150) oder Versicherungen anbieten. Zu exemplarischen Aufgaben, die von einem Dienstleistungszentrum in Auftrag von Kunden aus dem F&A- sowie BFSI-Bereich genommen werden können, gehören Prozesse wie etwa „Analyse und Behandlung von Fehlermeldungen aus dem Financial Reporting zur Weiterentwicklung des Financial Datawarehouse und Folgesystemen“, „Rechnungsbearbeitung“, „Verifizieren und Bearbeiten von elektronischen Daten“, „Zentralisierung

und Automatisierung von Zahlungen“ (Cash-Workflows)<sup>7</sup>, Bearbeitung von Kontoeröffnungen, Pfändungen, Freistellungsaufträgen, Korrektur und Buchung fehlerhaft berechneter Gebühren, Anlage, Änderung, Löschung von Kunden-, Steuer- sowie Kontodaten<sup>8</sup>, Scanning und Bearbeitung der Zahlungsverkehrsaufträge, Erfassung und Freigabe formfreier Eilzahlungen, Beschwerdemanagement, Recherche, Belegnacherstellung, Überprüfung der Zahlungsverkehrsdaten zur Einhaltung von Embargobestimmungen<sup>9</sup>, „Bereinigung der Dateninkonsistenzen aus der Analyse von Sicherheiten zu privaten Krediten“, „Besicherung von Grundschulden aus privaten Baufinanzierungen zur Indeckungnahme für Pfandbriefemissionen“, „Vorbereitung von Sicherheitenfreigaben für reponierte Darlehen aus privaten Krediten“<sup>10</sup>, „Kunden-/Kontoverwaltung Brokerage (Bearbeitung von Maklerrechnungen aus allen Handelsbereichen)“, „Orderabwicklung“, „Reconciliation (Kontenabstimmungen)“, Bearbeitung von FX und Money Market Geschäften, Abwicklung von Hauptversammlungen<sup>11</sup>.

Bei Betrachtung der Daten zum Fremdspracheneinsatz im Sektor moderner Unternehmensdienstleistungen in den vergangenen Jahren (vgl. Tab. 2) fällt die absolute Dominanz des Englischen ins Gewicht (96–100% in dem analysierten Zeitraum), in knapp drei Viertel der Dienstleistungszentren kommen ferner Polnisch (70–88%) sowie Deutsch (72–74%) zum Einsatz. Zu äußerst gefragten Sprachkompetenzen gehören auch Französisch (58–61%), Spanisch (49–50%) sowie Italienisch (49–53%). Die Gesamtzahl der in Dienstleistungszentren zum Einsatz kommenden Fremdsprachen wurde für 2018 auf insgesamt 35 geschätzt bei einem Durchschnitt von 8 Fremdsprachen je Dienstleistungszentrum (vgl. ABSL 2018: 41). Als Fremdsprachenkenntnisse, die aktuell besonders gefragt und zugleich auf dem Arbeitsmarkt äußerst schwer zu finden seien, bezeichneten 68% der Befragten der ABSL-Erhebung für 2017 Deutsch, gefolgt von Französisch (34%), nordische Sprachen (31%) sowie Niederländisch (22%) (vgl. ABSL 2017: 33). Zu „TOP-1“ der auf dem Arbeitsmarkt meistgefragten Kompetenzen wurden außer weitgefassten „Fremdsprachenkenntnissen“ konkret „Deutschkenntnisse auf dem Niveau C1“ gerechnet (vgl. ABSL 2017: 36).

<sup>7</sup> [http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC\\_Broschuere\\_07\\_FinanceAccounting.pdf](http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC_Broschuere_07_FinanceAccounting.pdf) (1.08.2018).

<sup>8</sup> [http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC\\_Broschuere\\_02\\_KundeKonto.pdf](http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC_Broschuere_02_KundeKonto.pdf) (1.08.2018).

<sup>9</sup> [http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC\\_Broschuere\\_03\\_Zahlungsverkehr.pdf](http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC_Broschuere_03_Zahlungsverkehr.pdf) (1.08.2018).

<sup>10</sup> [http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC\\_Broschuere\\_04\\_Kredit.pdf](http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC_Broschuere_04_Kredit.pdf) (1.08.2018).

<sup>11</sup> [http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC\\_Broschuere\\_05\\_AnlageWertpapier.pdf](http://ceri.pl/downloads/pdf/de/DC_Broschuere_05_AnlageWertpapier.pdf) (1.08.2018).

Fremdsprachen in Dienstleistungszentren	%				
	2014	2015	2016	2017	2018
Englisch	100	100	98	96	99
Polnisch	70	75	78	76	88
Deutsch	74	74	75	74	72
Französisch	58	60	59	61	59
Spanisch	50	50	49	49	50
Italienisch	49	53	48	49	52
Niederländisch	36	33	38	36	35
Russisch	41	43	39	32	34
Portugiesisch	25	24	28	29	28
Tschechisch	33	31	29	29	25
Schwedisch	29	27	33	28	24
Dänisch	28	23	26	24	24
Norwegisch	22	22	22	23	24
Ungarisch	22	21	24	20	19
Finnisch	27	22	23	20	18

Tab. 2. Populärste Fremdsprachen, die in Dienstleistungszentren in Polen im Zeitraum 2014–2018 zum Einsatz kommen. Eigene Bearbeitung in Anlehnung an ABSL 2014: 24, 2015: 27, 2016: 36, 2017: 32 u. 2018a: 41

Aus dem Überblick über die aktuellen Entwicklungen auf dem Markt der modernen Unternehmensdienstleistungen ergeben sich einige Faktoren, welche für den DaF-Unterricht mit besonderer Berücksichtigung der fachkommunikativen Kompetenz von Belang zu sein scheinen. Mit der dynamischen Entwicklung dieses Wirtschaftszweiges und der damit einhergehenden Steigerung der Beschäftigungsquote, Schaffung neuer Arbeitsplätze sowie Erweiterung der geführten Tätigkeit der Unternehmen geht ein wachsendes Interesse an Studierenden und Hochschulabsolvierenden von philologisch profilierten Studienfächern (Philologie, Angewandte Linguistik, Linguistik für Unternehmen<sup>12</sup>) einher, die möglichst den durch den Markt im allgemeinen sowie durch jeden Arbeitgeber im Detail festgesetzten Qualifikationen

<sup>12</sup> Linguistik für Unternehmen (original pl. *Lingwistyka dla biznesu (L4B)*, das Akronym geht auf die englischsprachige Bezeichnung *Linguistics for Business* zurück) als Studienfach auf dem Bachelor-Niveau mit praktischer Studienprofilierung wurde als erstes in Polen 2013 durch die Universität Łódź injiziert. Das Studienprogramm hat einen interdisziplinären Charakter und umfasst außer sprachpraktischer Ausbildung innerhalb von zwei Fremdsprachen ferner Studienfächer aus den Bereichen Linguistik und BWL (vgl. Goźdz-Roszkowski, Makowski 2015, siehe auch Makowski 2018).

und Anforderungen entsprechen sollten. Die Breite der Palette angebotener Dienstleistungen verlangt fachkommunikative Kompetenz innerhalb verschiedener Wissensbereiche (IT, Finanzen, Buchhaltung, Personalwesen etc.), Bewältigung wiederholbarer Kommunikationssituationen im Sinn kommunikativer Interaktionen sowie den Einsatz bestimmter sprachlicher Mittel ab. Beim Verweis auf die dynamische Entwicklung des Marktes moderner Dienstleistungen ist allerdings zugleich auf eine relativ hohe Quote der freiwilligen Personalrotation hinzudeuten. Laut den ABSL-Erhebungen betraf die freiwillige Personalrotation in Höhe von mehr als 20% im Jahr 2017 insgesamt 16 Prozent aller Dienstleistungszentren (vgl. ABSL 2017: 38) sowie 17 Prozent aller Dienstleistungsunternehmen im Jahr 2018 (vgl. ABSL 2018: 47). Die Quote der freiwilligen Personalrotation in Höhe von 11–20% betraf knapp die Hälfte (47%) aller Dienstleister 2017 (vgl. ABSL 2017: 38) und sogar mehr als die Hälfte (52%) der Unternehmen 2018 (vgl. ABSL 2018: 47). Dar- aus ist zu erschließen, dass die Einplanung eines Fachsprachenunterrichts auch die Personalfuktuation berücksichtigen muss, ergo die potenzielle Bewegung und Versetzung des Personals innerhalb der Organisationsstruktur des Unternehmens in horizontaler (z.B. zwischen den einzelnen Abteilungen oder Teams) oder vertikaler (z.B. durch Beförderung) Richtung, oder aber auch nach außen durch Personalrotation, wodurch potenziell auch die Veränderung der Kommunikationssituationen sowie Wissensbereichen, in denen der Lerner sich bewegen muss, zu erwarten ist.

### 3. Moderne Unternehmensdienstleistungen auf lokaler Ebene – Stichproben aus dem Projekt *Lodzer Sprachbarometer 2017*

Die Ermittlung der für die Einplanung eines Fachsprachenunterrichts relevanten Faktoren mit Berücksichtigung der Branche moderner Unternehmensdienstleistungen bedarf außer der Betrachtung der allgemeinen Marktspezifik vertiefter und auf die lokale Ebene gerichteter Studien. Im vorliegenden Teil wird auf die Ergebnisse einer 2017 durchgeführten Erhebung unter dem Titel *Fremd- und Fachsprachen in Berufskommunikation*<sup>13</sup> als Teil des Forschungsprojekts *Lodzer Sprachbarometer*<sup>14</sup> verwiesen,

<sup>13</sup> Zu den detaillierten Ergebnissen der Erhebung *Fremd- und Fachsprachen in Berufskommunikation* siehe Makowski 2018.

<sup>14</sup> Das 2014 injizierte Langzeitprojekt *Lodzer Sprachbarometer* setzt sich zum Ziel, diverse den Markt für moderne Unternehmensdienstleistungen betreffende Daten zu erheben und zu analysieren, um dadurch subjektive sowie objektive und für den Prozess des Fremd- und Fachsprachenunterrichts in beruflichem Kontext in der Hochschuldidaktik relevante Faktoren zu isolieren und zu ermitteln. Die Datenerhebung und -analyse erfolgt prinzipiell auf drei Ebenen: 1) dem sozialen und wirtschaftlichen Umfeld, 2) der Hochschule sowie 3) der Lernenden

der ab 2014 an der Philologischen Fakultät der Universität Łódź realisiert wird. Den Schwerpunkt für die Erhebung bildeten Fremd- und Fachsprachen in beruflicher Kommunikation, die Umfrage sollte insgesamt sechs Bereiche abdecken:

- Fremdsprachen, die zur Abwicklung von Kundenaufträgen eingesetzt werden, mit besonderer Berücksichtigung der meist geforderten und eingesetzten Sprachfertigkeiten;
- aktueller Bedarf nach Kandidaten/innen mit Fremdsprachenkenntnissen;
- Sprachschulungen für Mitarbeiter/innen;
- Bewertung der aktuellen Ressourcen des lokalen Arbeitsmarktes sowie die geschätzte Entwicklungsrichtung des Unternehmens im Sinn der Erweiterung der geführten Tätigkeit;
- Wissensbereiche, in deren Rahmen den Mitarbeiter/innen fachkommunikative Kompetenz abverlangt wird;
- Kooperation mit lokalen Hochschulen (vgl. zu alldem Makowski 2018).

Im gegebenen Fall wurde eine analogisch aufgebaute Anlage zur Fremdsprache Deutsch ausgefüllt.

An der Erhebung beteiligten sich in Łódź und der Region angesetzte Vertreter des Sektors für moderne Unternehmensdienstleistungen, die Datenaufnahmen erfolgte im Zeitraum vom 15. August bis 15. Oktober 2017. Im Hinblick auf die Zahl der beteiligten Unternehmen wurden durch die Erhebung 5,7% des Marktes abgedeckt – vier von laut dem ABSL-Bericht für 2017 insgesamt 70 in Łódź angesetzten BPO-, SSC-, IT- und R&D-Dienstleistungszentren (vgl. hierzu ABSL 2017: 11–14). Die gesamte Angestelltenzahl der an der Erhebung teilnehmenden Unternehmen betrug 5506 Mitarbeiter/innen, was insgesamt nach dem ABSL-Bericht für 2017 für Łódź 30,4% von den rund 18.100 in der Branche für moderne Unternehmensdienstleistungen angestellten Personen ausmacht (vgl. ABSL 2017: 11–14). Die an der Erhebung beteiligten Unternehmen sind seit mindestens acht Jahren auf dem Lodzer Markt für moderne Unternehmensdienstleistungen tätig und weisen im Hinblick auf die Beschäftigungsquote eine wesentliche Heterogenität auf (230, 676, 1900 und 2700 Angestellte), die Beschäftigung von Absolventen/innen von philologisch orientierten Studienfächern

---

– den Hochschulkandidaten/innen, Studierenden sowie Hochschulabsolvierenden. Hierbei soll auch die Rolle und die Aufgaben der Hochschule im Dialog und Kooperation mit dem sozialen und wirtschaftlichen Umfeld im Rahmen der derzeit immer stärker plädierten dritten Mission von Universitäten bestimmt sowie Lösungen und Impulse auf forschungsbezogener, curricularer und didaktischer Ebene angeboten werden (vgl. [www.l4bma.uni.lodz.pl/jezykowy-barometr](http://www.l4bma.uni.lodz.pl/jezykowy-barometr) (1.08.2018), siehe hierzu auch Makowski 2014 u. 2018 sowie Goźdz-Roszkowski, Makowski 2015).



variiert im Bereich 10–30%. Explizit wird die Notwendigkeit fachkommunikativer Kompetenz in einem bestimmten Wissensbereich in keinem der Unternehmen gefordert, allerdings betrachten drei von vier der Befragten dies als einen zusätzlichen Vorteil im Rekrutierungsprozess. Hinsichtlich der Kategorien der bedienten Prozesse macht sich eine starke Heterogenität bemerkbar, von einer engen Profilierung auf 3 gewählte Sparten über eine mittelmäßige (7 und 8) bis zu einer relativ breiten Palette an angebotenen Bereichen (14). Alle an der Erhebung beteiligten Dienstleistungszentren übernehmen Aufträge in den Sparten Finanzen und Buchhaltung, Personalmanagement sowie Kundebetreuung. Drei von vier der befragten Zentren bedient Prozesse in den Sparten Bankwesen, Finanzdienstleistungen und Versicherungen, Dokumentenmanagement sowie Projektmanagement. Im Fall aller vier befragten Dienstleister ist im kommenden Jahr eine Erweiterung der geführten Tätigkeit sowie Personalausbau geplant, wobei gleichzeitig die angegebene Durchschnittsquote der freiwilligen Personalrotation relativ hoch ausfällt – in einem Fall übersteigt sie die 25%-Grenze, über eine Angabe von 16–20% und zwei Angaben von 11–15% (vgl. Makowski 2018). Detaillierte Daten zu der Fremdsprachenfrage übermittelten drei von den vier an der Erhebung beteiligten Dienstleistungszentren mit einer gesamten Beschäftigungsquote von 3606 Mitarbeitern/innen. Nach Englischkenntnissen als einer obligatorischen Anforderung erscheinen Deutsch (insgesamt 371 Mitarbeiter/innen mit Deutschkenntnissen) sowie Französisch (295) als die meistverwendeten Fremdsprachen, was mit der landesweiten Spezifik der Branche einhergeht. Zu den häufig eingesetzten Fremdsprachen gehören außerdem Spanisch (132), Italienisch (90), Russisch (70), Niederländisch (36), Portugiesisch (30) sowie Rumänisch (21) (vgl. Makowski 2018). Die beschriebenen Trends scheinen sich auch im Hinblick auf die Nachfrage nach Kandidaten/innen mit Fremdsprachenkenntnissen zu bestätigen: zu den am nötigsten gesuchten Fremdsprachen gehörte für die befragten Dienstleistungszentren Englisch mit zum Zeitpunkt der Datenaufnahme insgesamt 85 offenen Stellen sowie Deutsch mit 68 zu besetzenden Arbeitsplätzen, ferner auch Französisch (32), Spanisch und Italienisch (je 17) sowie russisch (10) (vgl. Makowski 2018).

Im Hinblick auf die meistgeforderten eingesetzten Sprachfertigkeiten und Teilkompetenzen sowie die in deutscher Sprache realisierten Aufgaben erscheinen die Ergebnisse der Erhebung ebenfalls heterogen. Während sich die einzelnen Angaben im Fall rezeptiver Sprachfertigkeiten (Hören, Lesen) noch als relativ einstimmig interpretieren lassen – beinahe alle Einsatzbereiche werden als ständig oder oft auftretend markiert, so können in Bezug auf produktive Fertigkeiten (mündlicher Ausdruck und Interaktion, schriftlicher

Ausdruck) grobe Diskrepanzen festgestellt werden. Für die Gesamtergebnisse in diesem Bereich rangieren mündliche direkte und indirekte Kommunikation sowie traditionelle und elektronische Korrespondenz zu allgemeinen und fachbezogenen Themen an der Spitze der meist eingesetzten Sprachfertigkeiten bei gleichzeitiger starker Unstimmigkeit im Hinblick auf den Stellenwert translatorischer Kompetenzen in allen Bereichen<sup>15</sup>. Im Hinblick auf die textuelle Teilkompetenz und die damit verbundene Rezeption und Produktion von Fachtextsorten lassen sich die kommunikativen Fähigkeiten im Bereich allgemeiner sowie fachspezifischer traditioneller und elektronischer Handelskorrespondenz als besonders gefragt und häufig eingesetzt identifizieren, als relevant erscheint auch der Umgang sowie die Produktion von nichtfachspezifischen sowie fachspezifischen Dokumenten und Anleitungen (siehe Tab. 3 und 4).

Lesen (Textrezeption)	ständig	oft	selten	nicht präsent
* allgemeine Korrespondenz	xxx	x		
* fachspezifische Korrespondenz	xx	xx		
* allgemeine E-Mail-Korrespondenz	xxx	x		
* fachspezifische E-Mail-Korrespondenz	xx	xx		
* Informationen in der Presse		xx	xx	
* Informationen in der Fachpresse	x	x	xx	
* allgemeine Dokumente	xx	xx		
* fachspezifische Dokumente (CV, Stellenangebot, Rechnung, Anleitung, Bericht, Präsentation etc.)	xx	x	x	
* juristische Dokumente		x	xxx	

Tab. 3. Angaben der an der Erhebung beteiligten Dienstleistungszentren zu der Frage nach eingesetzten Sprachfertigkeiten im Rahmen der Teilfertigkeit Lesen (Textrezeption). Eigene Bearbeitung in Anlehnung an das Formular für die Bewertung der Lerneranforderungen nach Velásquez-Bellot (2004), vgl. Gajewska, Sowa (2014: 128–130), siehe auch Makowski 2018

Schriftlicher Ausdruck (Textproduktion)	ständig	oft	selten	nicht präsent
* allgemeine Korrespondenz	xx	x	x	
* fachspezifische Korrespondenz	x	x	xx	
* allgemeine E-Mail-Korrespondenz	xxx	x		

<sup>15</sup> Zu detaillierten Gesamtergebnissen siehe Makowski 2018.

Schriftlicher Ausdruck (Textproduktion)	ständig	oft	selten	nicht präsent
* fachspezifische E-Mail-Korrespondenz	xxx		x	
* Informationen in der Presse		x	xxx	
* Informationen in der Fachpresse/ Infomaterial			xxxx	
* allgemeine Dokumente	x	xxx		
* fachspezifische Dokumente (CV, Stellenangebot, Rechnung, Anleitung, Bericht, Präsentation etc.)	xx		xx	
* juristische Dokumente		x	xx	x
* Präsentationen	x	x	x	x
* nicht fachspezifische schriftliche Übersetzungen	x	x	xx	
* fachspezifische schriftliche Übersetzungen	x	x	x	x
* Notizen aus Sitzungen/Besprechungen	x	x	xx	
* nicht fachspezifische Textzusammenfassungen	x		xxx	
* fachspezifische Textzusammenfassungen	x		xx	x
* Ausfüllen von Formularen	x	xx	x	
* terminologische Glossare	x		xx	x
* Artikel für interne Wissensdatenbanken		x	xxx	
* Anleitungen für Anwender		xx	x	x
* Anleitungen für Mitarbeiter		xx	xx	

Tab. 4. Angaben der an der Erhebung beteiligten Dienstleistungszentren zu der Frage nach eingesetzten Sprachfertigkeiten im Rahmen der Teilfertigkeit schriftlicher Ausdruck (Textproduktion). Eigene Bearbeitung in Anlehnung an das Formular für die Bewertung der Lerneranforderungen nach Velásquez-Bellot (2004), vgl. Gajewska, Sowa (2014: 128–130), siehe auch Makowski 2018

Bei der Frage nach der Rezeption und Produktion von konkreten Fachtextsorten bei der Bewältigung von Aufgaben am Arbeitsplatz haben die an der Erhebung teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen mehrere Angaben abgegeben. Ohne auf eine konkrete Fremdsprache einzugehen, wurde am häufigsten (3 Nennungen) auf die Textsorte Rechnung hingewiesen, gefolgt von dem Curriculum Vitae, Stellenangeboten, Anleitungen, Präsentationen (je 2 Nennungen) sowie Berichten und Bestellungen (je 1 Nennung). Konkret in Bezug auf die deutsche Sprache wurde ebenfalls auf die Rechnung

sowie Anleitung (je 2 Nennungen) wie auch ferner Berichte, Präsentationen, Reklamationen sowie nicht näher bestimmte Unterlagen zur Forderungseintreibung (je 1 Nennung) verwiesen.

#### **4. Didaktisierungsvorschläge zur Rezeption und Produktion von Fachtextsorten aus dem Wissensbereich Finanzen**

Die nachstehend dargestellten Aufgabentypen werden in Anlehnung an das Lehrbuch *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen* erörtert, welches zum Training der fachkommunikativen Kompetenz in deutscher Sprache im Rahmen des Wissensbereichs Finanzen auf der Niveaustufe C1 bestimmt ist<sup>16</sup>. Die in dem Lehrbuch enthaltenen thematischen Schwerpunkte sowie Lernaufgaben wurden zu einem großen Teil an authentischen Studienfällen aus Unternehmen orientiert, sodass sich Lernende mit konkreten vor Mitarbeiter/innen gestellten Zielen sowie sprachlichen Herausforderungen auseinandersetzen.

Die Kompetenz des schriftlichen Ausdrucks wird im besprochenen Lehrbuch sowie in der gesamten Lehrbuchreihe *Fachkommunikation Deutsch* im Rahmen von zwei Aufgabentypen geübt. Der erste Typ von Aufgabenstellungen (insgesamt fünf, je eine Aufgabe pro Kapitel, vgl. Abb. 3) basiert auf den Prüfungsstandards und -aufgaben der Deutschprüfungen des Goethe-Instituts auf den Niveaustufen B2, C1 und C2, bei der Positionierung der Aufgaben auf das gewählte Sprachniveau C1 wurde auf die Kannbeschreibungen des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens sowie die Prüfungsziele der Goethe-Zertifikatsprüfung für die Niveaustufe C1 zurückgegriffen. Für den schriftlichen Ausdruck wurden folgende Kannbeschreibungen berücksichtigt:

- Kann klare, gut strukturierte Texte zu komplexen Themen verfassen und dabei die entscheidenden Punkte hervorheben, Standpunkte ausführlich darstellen und durch Unterpunkte oder geeignete Beispiele oder Begründungen stützen und den Text durch einen angemessenen Schluss abrunden.
- Kann klare, gut strukturierte Ausführungen zu komplexen Themen schreiben und dabei zentrale Punkte hervorheben.
- Kann Standpunkte ausführlich darstellen und durch Unterpunkte, geeignete Beispiele oder Begründungen stützen.
- Kann sich klar und präzise ausdrücken und sich flexibel und effektiv auf die Adressaten beziehen (GI 2008: 11).

---

<sup>16</sup> Die Lehrbuchreihe *Fachkommunikation Deutsch* wurde im Rahmen des Forschungsprojekts *Linguistik für umweltverantwortliche Unternehmen* konzipiert, das von der Philologischen Fakultät der Universität Łódź im Zeitraum vom 1. Januar 2015 bis 31. Mai 2016 realisiert wurde, vgl. Makowski, Rapacka-Wojtala 2016a und b, siehe hierzu [www.L4Bma.uni.lodz.pl](http://www.L4Bma.uni.lodz.pl) (1.08.2018).

# INHALT

<b>KAPITEL 1</b>	<b>GELD REGIERT DIE WELT</b>	<b>7</b>
	Die Macht des Geldes	9
	Zinsen	11
	Der Seehandel beflügelt die Börsen	13
	Die Börse ist konjunkturabhängig	13
	Der Kreislauf des Geldes	15
	Case Study: Bewerbungsprozess	17
<b>KAPITEL 2</b>	<b>DIE BANK GEWINNT IMMER</b>	<b>19</b>
	Banken	21
	Aufgaben einer Bank	23
	Goldman Sachs und die Krise	25
	Von Präsidenten und Beratern	25
	Ethik der Banken	27
	Case Study: Schriftliches Übersetzen	29
<b>KAPITEL 3</b>	<b>ROTE UND GRÜNE ZAHLEN</b>	<b>31</b>
	Schulden	33
	Hilfe bei Schulden	35
	Nähmaschinen und modernste Technik: Pfaff	37
	Schuhe für Millionen – Salamander	37
	Bauknecht – Kühlschränke mit Tradition	37
	Sparen	39
	Case Study: Schriftliches Übersetzen	41
<b>KAPITEL 4</b>	<b>STEUERN</b>	<b>43</b>
	Steuern	45
	Chaos Mehrwertsteuer	47
	Steuerparadiese im Ausland	49
	Große Namen der Steuerhinterziehung	49
	Steuerreform	51
	Case Study: Schriftliches Übersetzen	53
<b>KAPITEL 5</b>	<b>KONSUM</b>	<b>55</b>
	Konsum	57
	Kaufsucht	59
	Der Preis des schönen Lebens	61
	Verdeckter Verbrauch	61
	Die Ex-und-hopp-Mentalität	61
	Neuromarketing	61
	Case Study: Assessment-Center	65

Abb. 3. Inhaltsverzeichnis. Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 3

Für die Niveaustufe C1 wird auch explizit auf das abverlangte Textwissen eingegangen:

Bei der Bearbeitung von verschieden strukturierten Lese- und Hörtexten benötigen die Teilnehmenden ein Verständnis davon, wie Texte aufgebaut sind.

Sie müssen zentrale Aussagen von unwesentlichen Einzelheiten unterscheiden und in der Lage sein, Lese- bzw. Hörstile anzuwenden, die der jeweiligen Textsorte angemessen sind. Außerdem sollen sie durch den sinnvollen Aufbau schriftlicher und mündlicher Äußerungen ihre Fähigkeit zur Planung einer sprachlichen Äußerung beweisen (GI 2008: 15).

Im Rahmen des ersten Aufgabentyps erfolgt die Textproduktion in Form einer schriftlichen Äußerung zu einem Thema nach der Vorgabe von Leitpunkten, während der die Lernenden Informationen referieren, etwas berichten, vergleichen, kontrastieren oder klassifizieren, Meinungen äußern und Stellungen nehmen, Beispiele anführen oder verschiedene Möglichkeiten ausdrücken müssen. Den Ausgangspunkt bilden dabei Diagramme, Graphiken, Abbildungen oder meinungsbetonte Presstexte (vgl. Makowski, Rapacka-Wojtala 2016b: 15–16). Die Bewertung basiert dabei auf den für die Deutschprüfung des Goethe-Instituts auf der Niveaustufe C1 vorgegebenen Bewertungskriterien:

- Inhaltliche Vollständigkeit (schlüssige und angemessene Darstellung aller vorgegebenen Inhaltspunkte);
- Textaufbau und Kohärenz (angemessene Gliederung des Textes sowie der Einsatz von Konnektoren);
- Ausdrucksfähigkeit (angemessenes Wortschatzspektrum und -beherrschung);
- Korrektheit (in den Bereichen Morphologie, Syntax, Orthographie und Interpunktion) (vgl. GI 2014: 42).

Den zweiten Aufgabentyp (ebenfalls insgesamt fünf, je eine Aufgabe pro Kapitel) bildet der Bereich der Handelskorrespondenz und umfasst authentische bzw. authentizitätsnahe kommunikative Situationen innerhalb des elektronischen allgemeinen sowie fachspezifischen Schriftverkehrs eines Unternehmens (vgl. Abb. 4–8). Berücksichtigt wird dabei sowohl die Thematik und der Aufgabeninhalt wie auch die Textsortenspezifika. Die von den Lernenden zu produzierende Textsorte gilt jeweils als Antwort auf eine zuvor zu rezipierende Textsorte, bildet somit den Nachtext zu dem gelesenen Vortext innerhalb einer je nach Prozess fixen oder offenen Textsortenkette, was auch durchaus der Berufspraxis entspricht. Innerhalb des Lehrbuchs *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen* präsentieren sich die Verhältnisse von Vor- zu Nachtexten wie folgt (vgl. Tab. 5).

Textrezeption: Vortext	Textproduktion: Nachtext	Seite
Kooperationsanfrage	Anfrage	12
Widerspruch gegen falsche Rechnung	Antwort auf Widerspruch gegen falsche Rechnung	24
Mahnung/Zahlungserinnerung	Widerspruch gegen falsche Rechnung	36
Anfrage	Produktrezension	48
Reklamation	Reklamationsbeantwortung	60

Tab. 5. Textsortenrelationen bei den Aufgabentypen zur Textproduktion Handelskorrespondenz. Siehe hierzu Abb. 4–8

Die Bewältigung dieses Aufgabentyps sollte von der Analyse der Vortextsorte ausgehen, insbesondere im Hinblick auf die Textfunktion und kommunikative Absicht des Textemittenten, Themenentfaltung, äußere Form und Struktur, ggf. in textgrammatischen Sinn auch die Bestimmung der minimalen textgrammatischen Einheiten sowie syntaktischer Auffälligkeiten, Klassifizierung der Kleintexte bei komplexen Texten auch unter Berücksichtigung der Mittel zur Beibehaltung der Textkohärenz (vgl. hierzu Greule, Reimann 2015: 43–45). Abschließend sollen die gesammelten Erkenntnisse zur genauen Bestimmung der Textsorte, der Textfunktion und der kommunikativen Absicht des Textemittenten festgehalten werden (vgl. Greule, Reimann 2015: 44). Ebenfalls sind für den zu verfassenden Nachtext durch die Lernenden relevante Fachtermini und lexikalische Einheiten aus dem Vortext zu isolieren und zu bearbeiten. Erst dann sollte der Nachtext laut denselben zur Analyse des Vortextes abgearbeiteten Schritten zunächst konzeptionell eingeplant und anschließend ausformuliert werden. Hierbei sollte bei der Bewertung außer auf die beim ersten Aufgabentyp zur Korrektur zu verwendenden Kriterien besonders auf die korrekte Anwendung der für die zu erstellende Textsorte relevanten Parameter wie Textfunktion, kommunikative Absicht, Gliederung, Struktur und Kohärenz, Adressierung des Rezipienten, Fachlexik, für die jeweilige Textsorte spezifischer grammatische Strukturen etc.



**Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen.** Bei Ihrem Unternehmen geht die folgende E-Mail ein. Lesen Sie die Nachricht.

Neue E-Mail	
Von:	academy@sage.de
An:	undisclosed-recipient
Betreff:	Schulungen. Wir verbinden Theorie & Praxis.
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>Sage ist Marktführer für integrierte Buchhaltungs-, Lohnabrechnungs- und Bezahlssysteme und unterstützt die Ambitionen von Unternehmen weltweit. Im Kern stehen die Bereiche Finanzbuchhaltung, Warenwirtschaft und Produktion. Diese lassen sich entsprechend Ihrer Anforderungen um Lösungen für die Personalwirtschaft, das Dokumenten- und Kundenmanagement sowie den Online-Handel ergänzen. Ein auf Sie zugeschnittener, persönlicher Service rundet das Angebot ab. Mehr als 1.000 Vertriebspartner in Deutschland sorgen dafür, dass Sie einen erstklassigen Service erhalten: Von der Beratung über die Implementierung bis hin zur Schulung begleiten wir Sie beim Arbeiten mit unseren Lösungen.</p> <p>Schaffen Sie sich einen Wissensvorsprung. Ob Einsteiger oder bereits erfahrener Anwender, unsere individuellen Sage Trainings bieten Ihnen genau den Einstieg und das Fachwissen, das Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen. Ihre Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Greifen Sie auf die Erfahrung unserer Referenten zurück und lernen Sie von ihnen.</li> <li>- Profitieren Sie von der hohen Qualität unserer Inhalte.</li> <li>- Tauschen Sie sich während unserer Sage Schulungen mit anderen Teilnehmenden aus.</li> <li>- Bleiben Sie auf dem neuesten Stand in Bezug auf Gesetze und Programme.</li> <li>- Nehmen Sie relevante Unterlagen für Ihre tägliche Arbeit direkt mit und verbinden Sie Theorie mit Praxis.</li> </ul> <p>Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung Mit freundlichen Grüßen Ihr Sage-Team</p>	

Quelle: [www.sage.de/header/ueber-sage/unternehmensprofil](http://www.sage.de/header/ueber-sage/unternehmensprofil) und [www.sage.de/support-und-service/sage-schulung](http://www.sage.de/support-und-service/sage-schulung) [06.05.2016]

**Wie würden Sie auf diese E-Mail antworten? Verfassen Sie eine Antwort anhand der Hinweise Ihres Abteilungsleiters. Verwenden Sie dabei die folgenden Textbausteine.**

<p>Bitte informieren Sie sich insbesondere nach folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Zielgruppe</b> (an wen ist die Einladung direkt gerichtet, welche Abteilungen?, Management?)</li> <li>- <b>Themenbereiche</b> (bitte Themen der Schulungen spezifizieren)</li> <li>- <b>Zertifizierung</b> (Teilnahme durch ein Zeugnis bestätigt?)</li> <li>- <b>Termine</b> (fest oder individuell abstimmbar?)</li> </ul>
---

Abb. 4. Aufgabe zur Textproduktion, Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen. Anfrage (Nachtext) als Antwort auf Kooperationsanfrage (Vortext). Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 12

**Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen.** Bei Ihrem Unternehmen geht die folgende E-Mail ein. Lesen Sie die Nachricht.

Neue E-Mail	
Von:	info@it-loesungen
An:	office@sprachtraining-t-online
Betreff:	Widerspruch gegen die Rechnung Nr. 27/2016 vom 21.05.2016 über 375 Euro
Anhänge:	Kopie – Rechnung Nr. 27/2016 vom 23.02.2016
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>hiermit möchte ich Ihnen im Namen der IT-LÖSUNGEN GmbH mitteilen, dass wir der uns zugestellten Rechnung Nr. 27/2016 widersprechen und daher diese zunächst nicht bezahlen werden.</p> <p>Den Widerspruch begründen wir wie folgt: Die Rechnung betrifft die Teilnahme unserer Mitarbeiter an dem von Ihnen im Zeitraum vom 14. bis 15. Mai 2016 angebotenen „Englisch Crashkurs für Manager“, an dem vier von unseren Mitarbeitern teilgenommen haben. Der Einzelpreis für die Teilnahme an dem Kurs betrug laut Ihrem Angebot 75 Euro, was bei vier Teilnehmern einen Betrag von 300 Euro ergibt, nicht aber den in Rechnung gestellten Betrag von 375 Euro.</p> <p>Daher bitten wir Sie um Überprüfung der Rechnung und anschließende Korrektur. Bitte teilen Sie uns innerhalb von zwei Wochen ab Eingang dieser E-Mail mit, wie das Ergebnis Ihrer Überprüfung ist und inwieweit der Betrag von 375 Euro storniert beziehungsweise korrigiert werden kann. Wenn Sie jedoch an dem ursprünglichen Rechnungsbetrag von 375 Euro weiterhin festhalten, bitten wir Sie um eine verständliche Erklärung, weshalb diese Forderung Ihrer Ansicht nach korrekt sein soll.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen IT Lösungen Gerd Bienemayer</p>	

**Wie würden Sie auf diese E-Mail antworten? Verfassen Sie eine Antwort anhand der Hinweise Ihres Abteilungsleiters.**

Bitte gehen Sie besonders auf folgende Punkte ein:

- über Nachprüfung der Angelegenheit und Ursachen für die inkorrekte Rechnung informieren (ein Kursteilnehmer aus einem anderen Unternehmen hinzugerechnet)
- den Fehler erkennen + Entschuldigung
- Lösungsmaßnahme vorschlagen (korrigierte Rechnung wird zugestellt)
- zusätzlichen Sonderrabatt anbieten (10% bei nächster Kursteilnahme)

Abb. 5. Aufgabe zur Textproduktion, Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen. Antwort auf Widerspruch gegen falsche Rechnung (Nachtext) als Antwort auf Widerspruch gegen falsche Rechnung (Vortext). Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 24

**Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen.** Bei Ihrem Unternehmen geht die folgende E-Mail ein. Lesen Sie die Nachricht.

Neue E-Mail	
Von:	info@it-loesungen
An:	office@sprachtraining-t-online
Betreff:	Mahnung, Rechnung Nr. 27/2016
Anhänge:	Rechnung Nr. 27/2016
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>in der Hektik des Büroalltags kann es schon einmal jedem passieren, dass man vergisst, eine Rechnung fristgemäß zu begleichen.</p> <p>Gerne möchten wir Sie daran erinnern, indem wir Ihnen eine Kopie der noch offenen Rechnung Nr. 27/2016 zukommen lassen.</p> <p>Überweisen Sie bitte den angegebenen Betrag innerhalb einer Woche von dem Eingang dieser Nachricht auf das in der Rechnung genannte Konto.</p> <p>Mit freundlichem Gruß J.Gertke</p>	

**Wie würden Sie auf diese E-Mail antworten? Verfassen Sie eine Antwort anhand der Hinweise ihres Abteilungsleiters.**

Bitte gehen Sie insbesondere auf folgende Punkte ein:

- der Rechnung widersprechen
- den Widerspruch begründen (Rechnung ausgestellt für 4 Geräte Acer Travelmate B116-M-C7T3 zu je 227,63 Euro, bestellt und geliefert wurden 3)
- um Überprüfung der Rechnung und Korrektur und/oder Erklärung des geforderten Betrags bitten

Abb. 6. Aufgabe zur Textproduktion, Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen. Widerspruch gegen falsche Rechnung (Nachtext) als Antwort auf Mahnung/ Zahlungserinnerung (Nachtext). Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 36

**Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen.** Bei Ihrem Unternehmen geht die folgende E-Mail ein. Lesen Sie die Nachricht.

Neue E-Mail	
Von:	office@languagecons.it
An:	beratung@buchhaltungonline.de
Betreff:	Kauf von Sage One Finanzen & Buchhaltung
Anhänge:	- - -
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>auf Ihrer Webseite habe ich gelesen, dass Sie gerne und kostenlos Ratschläge im Bereich integrierte Buchhaltungs-, Lohnabrechnungs- und Bezahlssysteme geben.          Mich interessiert insbesondere die von Sage angebotene Sage One Finanzen &amp; Buchhaltung.          Könnten Sie mir bitte Ihre Meinung zu diesem System mitteilen?</p> <p>Mit freundlichem Gruß          E.Gorlomi</p>	

**Wie würden Sie auf diese E-Mail antworten? Verfassen Sie eine Antwort anhand der Hinweise ihres Abteilungsleiters.**

Bitte gehen Sie insbesondere auf folgende Punkte ein:

- **Vorteile und Hauptfunktionen von Sage One Finanzen & Buchhaltung** (Automatisierte Buchhaltung, automatische Updates, Dashboard, mobile Apps, sicheres Online-Banking etc.)
- **Details zum Preis und Sparmöglichkeiten**
- **Möglichkeit: 30 Tage testen!** (auf die Webseite verweisen)

Alle Details finden Sie auf [www.sage.de](http://www.sage.de).

Quelle: <http://www.sage.de/produkte/kaufmaennische-software/fuer-1-bis-20-mitarbeiter/sage-one-finanzen-und-buchhaltung-buchhaltungsoftware> [28.04.2016]

**Abb. 7. Aufgabe zur Textproduktion, Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen.** Produktrezension (Nachtext) als Antwort auf Anfrage (Vortext). Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 48

**Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen. Bei Ihrem Unternehmen geht die folgende E-Mail ein. Lesen Sie die Nachricht.**

Neue E-Mail	
Von:	office@sprachtraining-t-online
An:	info@it-loesungen
Betreff:	Reklamation – Ihre Lieferung Nr. 17734 vom 11.03.2016
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>auf unsere Bestellung Nr. 17734 vom 13. Februar 2016 erhielten wir am 11. März 2016 Ihre Lieferung von 2 Notebooks, Marke Toshiba Satellite L50-C-241.</p> <p>Zu unserem Bedauern mussten wir feststellen, dass bei einem der Geräte das Problem auftritt, dass sich die Lautstärke über die dafür vorgesehenen Tasten nicht regeln lässt.</p> <p>Folgende Möglichkeiten bieten sich an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sie schicken uns innerhalb der nächsten 5 Werktage ein neues Gerät und übernehmen die Kosten für die Rücksendung des defekten Geräts</li> <li>- Sie erklären sich bereit, die Reparaturkosten des defekten Geräts zu übernehmen</li> </ul> <p>Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung umgehend mit.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen A.Margheriti</p>	

**Wie würden Sie auf diese E-Mail antworten? Verfassen Sie eine Antwort anhand der Hinweise Ihres Abteilungsleiters.**

- Bitte gehen Sie besonders auf folgende Punkte ein:
- **über Nachprüfung der Angelegenheit und Ursachen der Störung informieren** (Störung wahrscheinlich während Lieferung entstanden)
  - **die beanstandeten Mängel erkennen + Entschuldigung**
  - **Lösungsmaßnahme vorschlagen** (Nachlieferung eines neuen Geräts, Übernahme der Kosten der Rücksendung)

Abb. 8. Aufgabe zur Textproduktion, Handelskorrespondenz: E-Mail nach Textbausteinen. Reklamationsbeantwortung (Nachtext) als Antwort auf Reklamation (Vortext). Quelle: *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź 2016, S. 60

## 5. Abschließende Bemerkungen

Hinsichtlich der einleitend formulierten Forschungsfragen kann festgehalten werden, dass die vorliegend dargestellten Ergebnisse in Bezug auf die lokalen Vertreter des Sektors für moderne Unternehmensdienstleistungen sich an mehreren Stellen mit den vorhin erörterten landesweiten Trends decken. Die Erhebung ermöglichte die Isolierung von Faktoren und Parametern, welche bei der Einplanung eines Fachsprachenunterrichts auf der Hochschulebene berücksichtigt werden können. Die festgestellten Tendenzen



- starke dynamische Entwicklung des Marktes moderner Unternehmensdienstleistungen sowie die Prognosen einer weiteren Entwicklung der geführten Tätigkeit und der geplante Personalausbau bei gleichzeitiger relativ hoher Quote der Personalrotation und -fluktuation;
- ein ausgesprochen breites Spektrum der angebotenen Dienstleistungen innerhalb bestimmter Wissensbereiche;
- trotz einiger festzustellender Konstanten relativ unterschiedliche Anforderungen gegenüber den eingesetzten Sprachfertigkeiten;
- die Betrachtung der fachsprachlichen Kompetenz als eines zusätzlichen Vorteils beim Bewerbungsprozess;

lassen die anfangs gestellte These bestätigen, dass die für die erfolgreiche und für den Lerner besonders vorteilhafte Gestaltung eines Fachsprachenunterrichts auf Hochschulebene somit die Berücksichtigung der Ausbildung transversaler sowie linguistischer Teilkompetenzen sowie die Entwicklung fachkommunikativer Kompetenz auf der Grundlage von Teilkompetenzen von entscheidender Bedeutung sind. Dies sollte allerdings in Kombination mit der Berücksichtigung der Marktspezifika des gewählten Wirtschaftssektors und dem Einsatz von authentischen und für den jeweiligen Wissensbereich repräsentativen Textbeispielen erfolgen.

## Literaturverzeichnis

- Adamzik K. (2016), *Textlinguistik. Grundlagen, Kontroversen, Perspektiven*. 2., völlig neu bearbeitete, aktualisierte und erweiterte Neuauflage, Berlin, Boston: De Gruyter.
- Baumann K.D. (2000), *Die Entwicklung eines integrativen Fachsprachenunterrichts – eine aktuelle Herausforderung der Angewandten Linguistik*. In: Baumann K.D., Kalverkämper H., Steinberg-Rahal K. (Hg.), *Sprachen im Beruf. Stand – Probleme – Perspektiven*, Tübingen: Narr, S. 149–174.
- Baumann K.D., Kalverkämper H. (Hg.) (2013), *Theorie und Praxis des Dolmetschens und Übersetzens in fachlichen Kontexten*, Berlin: Frank & Timme.
- Bąk P. (2017), *Euphemismus als Charakteristikum von Textsorten und Diskursen am Beispiel der Arbeitszeugnisse*. In: Garavelli E., Hartmut L. (Hg.), *Verhüllender Sprachgebrauch. Textsorten- und diskurstypische Euphemismen*, Berlin: Frank & Timme, S. 39–59.
- Berdychowska Z. (2010a), *Komunikacja specjalistyczna na studiach filologicznych – podstawy lingwistyczne i profile kompetencyjne*, „Lingwistyka Stosowana“, 3, S. 61–70.

- Berdychowska Z. (2010b), *Rahmenbedingungen und Ziele fachkommunikativer Ausbildung*. In: Duś M., Zenderowska-Korpus G. (Hg.), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium*, Częstochowa: WSL, S. 39–48.
- Bertschek I., Engelstätter B., Müller B., Ohnemus J., Schleife K. (2008), *Auslagerung von Geschäftsprozessen (BPO). Unternehmensbefragung Sommer 2008 in Baden-Württemberg*, Stuttgart: MFG Stiftung Baden Württemberg.
- Bonacchi S. (2013), *(Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch – Italienisch – Polnisch*, Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Bryła P., Jurczyk T., Domański T. (2013), *Korzyści współpracy uczelni wyższych z otoczeniem gospodarczym – próba typologii*, „Marketing i Rynek”, 4, S. 14–19.
- Dressler S. (2007), *Shared Services, Business Process Outsourcing und Offshoring. Die moderne Ausgestaltung des Back Office – Wege zu Kostensenkung und mehr Effizienz im Unternehmen*, Wiesbaden: Gabler.
- Duś M. (2016), *Internationale Restaurierungsarbeiten als Herausforderung an Fachkommunikation. Vorstellung eines internationalen Projektes*. In: Żebrowska E., Olpińska-Szkiełko M., Latkowska M. (Hg.), *Zwischen Kontinuität und Modernität. Metawissenschaftliche und wissenschaftliche Erkenntnisse der germanistischen Forschung in Polen*, Warszawa: SGP, S. 156–169.
- Duś M., Kołodziej R. (2016), *Niemieckie i polskie typy tekstów z zakresu prawa pracy*. In: Makowski J. (Hg.), *Języki specjalistyczne – Edukacja – Perspektywy – Kariera*, Łódź: Primum Verbum, S. 67–75.
- Duś M., Zenderowska-Korpus G. (Hg.) (2010), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium*, Częstochowa: WSL.
- Ernst & Young Business Advisory, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową (2009) (= EYBA/IBGR 2009), *Misja, wizja i cele strategiczne szkolnictwa wyższego w Polsce w perspektywie 2020 roku*, unter: [www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013\\_05/9b9413575c0e968c236bbd1d1f0a64db.pdf](http://www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013_05/9b9413575c0e968c236bbd1d1f0a64db.pdf) (31.12.2016).
- Gabler Verlag/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH (2010) (= Gabler 2010), *Gabler Kompakt-Lexikon Wirtschaft: 4500 Begriffe nachschlagen, verstehen, anwenden*, 10., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden: Gabler.
- Gajewska E., Sowa M. (2014), *LSP, FOS, Fachsprache... Dydaktyka języków specjalistycznych*, Lublin: Werset.
- Goethe-Institut e.V. (2008) (= GI 2008), *Goethe-Zertifikat C1. Prüfungsziele. Testbeschreibung*, 3., überarbeitete Auflage Februar 2008, München: Goethe-Institut e.V.



- Goethe-Institut e.V. (2014) (= GI 2014), *Goethe-Zertifikat C1. Modellsatz*, 10., aktualisierte Auflage Oktober 2014, München: Goethe-Institut e.V.
- Górecki J. et al. (2014) (= ABSL 2014), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2014. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (31.12.2014).
- Górecki J. et al. (2015) (= ABSL 2015), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (31.12.2015).
- Górecki J. et al. (2016) (= ABSL 2016), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2016. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (31.12.2016).
- Górecki J. et al. (2017) (= ABSL 2017), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2017. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (1.08.2018).
- Górecki J. et al. (2018a) (= ABSL 2018a), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2018. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (1.08.2018).
- Górecki J. et al. (2018b) (= ABSL 2018b), *BFSI: Siła napędowa sektora usług biznesowych w Polsce. ABSL Industry Outlook 2018*, unter: [www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications](http://www.absl.pl/pl/web/guest/absl-publications) (1.08.2018).
- Goźdz-Roszkowski S., Makowski J. (2015), „*Lingwistyka dla biznesu czy biznes dla lingwistyki?*” – rola i miejsce specjalistycznych języków obcych w programie interdyscyplinarnych studiów uniwersyteckich. In: Sowa M., Mocarz-Kleindienst M., Czyżewska U. (Hg.), *Nauczanie języków obcych na potrzeby rynku pracy*, Lublin: Wydawnictwo KUL, S. 67–78.
- Greule A., Reimann S. (2015), *Basiswissen. Textgrammatik*, Tübingen: Francke.
- Grucza S. (2014), *Przesłanki prowadzenia akademickiego kształcenia w zakresie zarządzania komunikacją projektową*, „Lingwistyka Stosowana”, 9, S. 1–18.
- Grucza S., Alnajjar J. (Hg.) (2015), *Kommunikation in multikulturellen Projektteams*, Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Grzeszczakowska-Pawlikowska B. (2017), *Störungsfaktoren im Bereich der universitären Wissensvermittlung in gesprochener Sprache*, „Germanica Wratislaviensia”, 142, s. 183–199.
- Hansen-Schirra S., Grucza S. (Hg.) (2016), *Eyetracking and Applied Linguistics*, Berlin: LSP.
- Hirschfeld U., Lange F., Stock E. (Hg.) (2016), *Phonetische und rhetorische Aspekte der interkulturellen Kommunikation*. Berlin: Frank & Timme.
- Hirschfeld U., Neuber B. (Hg.) (2011), *Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation*, Berlin: Frank & Timme.

- Hoffmann L. (1976), *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*, Berlin: Akademie-Verlag.
- Hoffmann L. (1985), *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*, 2., völlig neu bearbeitete Auflage, Tübingen: Narr.
- Hoffmann L. (1987), *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*, 3. Auflage, Berlin: Akademie-Verlag.
- Hoffmann L. (1988), *Vom Fachwort zum Fachtext. Beiträge zur Angewandten Linguistik*, Tübingen: Narr.
- Kaczmarek D. (2016a), *Zur Vermittlung der Diskursivität in der Hochschulausbildung. Einige Prämissen*. In: Grzeszczakowska-Pawlikowska B., Stawikowska-Marcinkowska A. (Hg.), *Germanistische Forschung. Bestand, Prognose, Perspektiven*, Łódź: Wydawnictwo UŁ, S. 102–113.
- Kaczmarek D. (2016b), *Tematyczno-funkcjonalne powiązania tekstów. Możliwość adaptacji dyskursu dla potrzeb dydaktyki filologicznej*. In: Czachur W., Kulczyńska A., Kumiega Ł. (Hg.), *Jak analizować dyskurs? Perspektywy dydaktyczne*, Kraków: Universitas, S. 137–158.
- Kalverkämper H. (1983), *Textuelle Fachsprachen-Linguistik als Aufgabe*, „Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik“, 13, Heft 51/52, S. 124–166.
- Kalverkämper H. (1996), *Im Zentrum der Interessen: Fachkommunikation als Leitgröße*, „Hermes, Journal of Linguistics“, 16, S. 117–176.
- Kalverkämper H. (1997), *Fachsprache und Fachsprachenforschung*. In: Hoffmann L., Kalverkämper H., Wiegand H.E. (Hg.), *Fachsprachen: Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*, 1. Halbband, Berlin, Boston: De Gruyter.
- Kic-Drgas J. (2016), *Studienbegleitender Deutschunterricht in Polen – Eine Bedarfsanalyse unter Studierenden der Technischen Universität Koszalin*, „Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht“, 21/1, S. 125–136.
- Kic-Drgas J. (2017), *Polityka językowa przedsiębiorstwa a planowanie kursu języka specjalistycznego na przykładzie branży informatycznej*, „Lingwistyka Stosowana“, 23/3, s. 107–117.
- Klein J. (1991), *Politische Textsorten*. In: Brinker K. (Hg.), *Aspekte der Textlinguistik*, Hildesheim: Olms, S. 245–278
- Klein J. (2000a), *Textsorten im Bereich politischer Institutionen*. In: Brinker K. et al. (Hg.), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, I. Halbband, Berlin, New York: De Gruyter, S. 732–755.
- Klein J. (2000b), *Intertextualität, Geltungsmodus, Texthandlungsmuster. Drei vernachlässigte Kategorien der Textsortenforschung – exemplifiziert*

- an politischen und medialen Textsorten.* In: Adamzik K. (Hg.), *Textsorten. Reflexionen und Analysen*, Tübingen: Stauffenburg, S. 31–44.
- Korzeniowska A. (2009), *Outsourcing w bankach komercyjnych*, Warszawa: Difin.
  - Kurantowicz E. (2010), *Raport: Odpowiedzialność uczelni za kształtowanie zachowań prospołecznych absolwentów*, unter: [www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013\\_05/d69707477b1627f8455798672bbd70c2.pdf](http://www.nauka.gov.pl/g2/oryginal/2013_05/d69707477b1627f8455798672bbd70c2.pdf) (1.08.2018).
  - Listwan T. (2002), *Zarządzanie kadrami*, Warszawa: C.H. Beck.
  - Makowski J. (2014), *Lodzer Sprachenbarometer 2014. Fremdsprachengebrauch vs. Fremdsprachenerwerb im Kontext des Lodzer Arbeitsmarktes.* In: Kaczmarek D. et al. (Hg.), *Didaktische und linguistische Implikationen der interkulturellen Kommunikation*, Łódź: Wydawnictwo UŁ, S. 133–146.
  - Makowski J. (2018), *Rola czynników obiektywnych w dydaktyce języków specjalistycznych na poziomie uniwersyteckim. Omówienie wyników badania ankietowego w ramach projektu „Językowy baromter Łodzi”, „Komunikacja Specjalistyczna”, 16 (im Druck).*
  - Makowski J. (Hg.) (2016), *Języki specjalistyczne – Edukacja – Perspektywy – Kariera*, Łódź: Primum Verbum.
  - Makowski J., Rapacka-Wojtala S. (2016a), *Fachkommunikation Deutsch: Finanzen*, Łódź: Wydział Filologiczny UŁ.
  - Makowski J., Rapacka-Wojtala S. (2016b), *Podręcznik metodyczny dla podręcznika modułowego „Kommunikation im Alltag und Beruf” i podręczników do modułów fachowych z serii „Fachkommunikation Deutsch”,* Łódź: Wydział Filologiczny UŁ.
  - Marcinkowska E. (2015), *Rynek outsourcingu usług biznesowych w Polsce – stan i perspektywy rozwoju*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, 244, S. 130–140.
  - Matejun M. (2006). *Rodzaje outsourcingu i kierunki jego wykorzystania.* In: „Zeszyty Naukowe Politechniki Łódzkiej, seria: Organizacja i Zarządzanie”, 42, S. 19–36.
  - Mikołajczyk B. (2004), *Sprachliche Mechanismen der Persuasion in der politischen Kommunikation. Dargestellt an polnischen und deutschen Texten zum EU-Beitritt Polens*, Frankfurt am Main: Peter Lang.
  - Möhn D., Pelke R. (1984), *Fachsprache. Eine Einführung*, Tübingen: Niemeyer.
  - Picht H. (1996), *Fachkommunikation – Fachsprache.* In: Budin G. (Hg.), *Multilingualism in Specialist Communication; Proceedings of the 10th European LSP Symposium*, Bd. 1, Wien: IITF, S. 27–45.

- Płeś Ł. (2016), *Narzędzia CAT w tłumaczeniu tekstów specjalistycznych ze szczególnym uwzględnieniem spójności terminologicznej*. In: Makowski J. (Hg.), *Języki specjalistyczne. Edukacja – Perspektywy – Kariera*, Łódź: Primum Verbum, S. 122–133.
- Power M.J., Desouza K.C., Bonifazi C. (2010), *Outsourcing. Podręcznik sprawdzonych praktyk*, Warszawa: MT Biznes Ltd.
- Preußner L., Kabas-Komorniczak R. (2016), „Shared Service Center”. *Polen ein hoch attraktiver Standort*, „Entrepreneur”, 7, S. 12–13.
- Rybiński K. (2007), *Globalizacja w trzech odsłonach, offshoring – globalne nierównowagi – polityka pieniężna*, Warszawa: Difin.
- Sławek T. (2002), *Antygona w świecie korporacji: rozważania o uniwersytecie i czasach obecnych*, Katowice: Wydawnictwo UŚ.
- Sowa M., Mocarz-Kleindienst M., Czyżewska U. (Hg.) (2015), *Nauczanie języków obcych na potrzeby rynku pracy*, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- Stawikowska-Marcinkowska A. (Hg.) (2016), *Fachsprachen – Ausbildung – Karrierechancen*, Łódź: Primum Verbum.
- Szczek J. (2015), *Absageschreiben auf Bewerbungen. Eine pragmalinguistische Studie*, Berlin: Frank & Timme.
- Szerszeń P. (2014), *Platformy (glotto)dydaktyczne. Ich implementacja w uczeniu specjalistycznych języków obcych*, Warszawa: IKL@.
- Trocki M. (2001), *Outsourcing. Metoda restrukturyzacji działalności gospodarczej*, Warszawa: PWE.
- Velázquez-Bellot A. (2004), *Metodología teórica del proceso de elaboración de un Diseño Curricular para la enseñanza de las lenguas con fines específicos*, unter: <http://www.mecd.gob.es/educacion/mc/redele/revistaredele/numerosanteriores/2004/tercera.html> (1.08.2018).
- Weber S. (2010), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium: Ziele, Merkmale, Inhaltskomponenten*. In: Duś M., Zenderowska-Korpus G. (Hg.), *Fachsprachenpropädeutik im Germanistikstudium*, Częstochowa: WSL, S. 10–38.

### **Textual sub-competence in the job market oriented LSP teaching illustrated on the market for modern business services and the field of finances**

This paper aims to presents some exemplary LSP (languages for specific purpose) teaching techniques on the university level in order to meet the challenges of the present-day job market situation and corporate environment. First, the article provides an overview of the current situation and demands for candidates with foreign languages skills on the market for modern business

services in Poland and the local job market of Łódź. Then, it presents examples of specialised languages teaching techniques, which focus on the training of the textual sub-competence in corporate environment.

**Keywords:** specialized languages, languages for specific purpose, LSP, foreign languages, German language, textual sub-competence